

Отдел культуры  
администрации Ермаковского района

ПРИКАЗ № 94-О

«25» октября 2019 г.

с. Ермаковское

Об утверждении Планов по совершенствованию  
деятельности учреждений культуры на 2020-2022 годы

В соответствии со ст. 36.1-36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», на основании Аналитического отчёта о результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Ермаковского района, представленной ООО «Исследовательский центр «НОВИ» от 31.05.2019 г. (вх. администрация района от 20.06.2019 г.), учитывая предложения Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры при отделе культуры (протокол № 6 от 24.10.2019 г.),

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Ермаковская централизованная библиотечная система» на 2020 – 2022 годы, в соответствии с приложением № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ермаковская централизованная клубная система» на 2020 – 2022 годы, в соответствии с приложением № 2 к настоящему приказу.
3. Персональную ответственность за исполнение п.1-2 возложить на руководителей указанных учреждений культуры.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела культуры

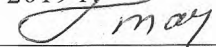
Ж. А. Верфель

С приказом ознакомлен (ы):

«25» 10 2019 г.

Директор МБУК ЕЦКС  /Мурашкина Н. Л./

«25» 10 2019 г.

Директор МБУ «ЕЦБС»  /Бауман Т. М./

Приложение № 1  
 К приказу отдела культуры  
 От «25» 10 2019 г.  
 № 94

**План мероприятий  
 по устранению замечаний, выявленных в результате проведения независимой оценки  
 качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры  
 «Ермаковская централизованная клубная система» на 2019 - 2021 г.г.**

№ п.п.	Показатели по улучшению качества условий осуществления деятельности МБУК «ЕЦКС»	Наименование мероприятий	Срок исполнения	Ответственные	Ожидаемые результаты
<b>2019 год</b>					
<b>1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
1.1	Привести в соответствие информацию о деятельности МБУК ЕЦКС, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»	1. Разместить на официальном сайте МБУК ЕЦКС следующую информацию: - схема проезда; - дату создания; - свидетельство о государственной регистрации; - решение учредителя о создании и назначении руководителя; - режим, график работы. 2. Обеспечить контроль за работой по информационному наполнению официального сайта МБУК ЕЦКС	До 28 декабря 2019г.	Директор МБУК ЕЦКС	Размещение актуальной и полной информации о работе МБУК ЕЦКС на официальном сайте
1.2	Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте МБУК ЕЦКС информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	1. Добавить на официальном сайте МБУК ЕЦКС: - раздел "Часто задаваемые вопросы"	До 28 декабря 2019г.	Директор МБУК ЕЦКС	Размещение нового дополнительного раздела на официальном сайте МБУК ЕЦКС
1.3.	Осуществление контроля размещения информации о деятельности структурных подразделений МБУК	1. Проверка размещения полной и актуальной информации на стендах в учреждениях 2. Создание официальных страниц, групп для размещения информации о мероприятиях, фото и	По графику выездов на 2019г. До 1 декабря	Заведующая методическим отделом Руководители структурных подразделений МБУК	Справки по итогам проверки функционирования

	ЕЦКС	видео материалов о проводимых мероприятиях в социальной сети «ВКонтакте» и «Одноклассники»		ЕЦКС ДК с.Разъезжее ДК с.Григорьевка ДК с.Семенниково ДК п.Ойский ДК п.Танзыбей ДК с.Мигна Заведующая методическим отделом	ние 6 официальных групп, страниц в социальных сетях, размещение не менее 4 публикаций
		3. Подготовка информации о деятельности ЕЦКС для размещения в общественно – политической газете «Нива»	До 28 декабря 2019г.		
<b>2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>					
2.1	Обеспечить комфортные условия для предоставления услуг	<p>1. Размещение навигации во всех филиалах МБУК ЕЦКС</p> <p>4.Содержание здания в надлежащем санитарном состоянии, регулярная уборка помещений и территории</p> <p>5.Контроль за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности, размещение планов эвакуации</p> <p>6. Обеспечение доступности питьевой воды</p> <p>7. Ремонт здания и помещений ДК п.Танзыбей</p> <p>8. Частичная замена шифера на крыше ДК с.Семенниково, ДК с.Ивановка</p> <p>9. Ремонт стены здания, ремонт котельной ДК с.Григорьевка</p> <p>10.Ремонт водо-пожарного гидранта в ДК п.Ойский, в ДК с.Ивановка</p> <p>11. Перезарядка, замена, переосвидетельствование огнетушителей во всех учреждениях ЕЦКС</p> <p>12.Пропитка чердачных конструкций в ДК с.Н-Суэтук</p> <p>13. Проверка на водоотдачу пожарных кранов РДК с.Ермаковское, ДК с.Мигна, ДК с.Семенниково, ДК п.Ойский</p> <p>14.Ремонт отопительной системы, дверей пожарных выходов, утеплений фасадов ЦО п.Новоозерный</p> <p>15.Ремонт цоколя здания ЕРДК и МВЦ</p>	<p>До 28 декабря 2019г.</p> <p>До 31 декабря</p> <p>До 01 ноября</p> <p>До 01 сентября</p> <p>До 01 сентября</p> <p>До 01 сентября</p> <p>До 25 августа</p> <p>До 01 июля</p> <p>До 25 августа</p> <p>До 01 ноября</p> <p>До 01 августа</p> <p>До 01 ноября</p>	<p>Руководители структурных подразделений МБУК ЕЦКС</p> <p>Директор МБУК ЕЦКС</p> <p>Руководители структурных подразделений МБУК ЕЦКС</p> <p>Директор филиала МБУК ЕЦКС ДК п.Танзыбей</p> <p>Директор ДК с.Семенниково</p> <p>Директор ДК с.Ивановка</p> <p>Директор ДК с.Григорьевка</p> <p>Директор ДК п.Ойский</p> <p>Директор ДК с.Ивановка</p> <p>Директор МБУК ЕЦКС</p> <p>Руководители структурных подразделений</p> <p>Директор ДК с.Н-Суэтук</p> <p>Руководители структурных подразделений ДК с.Мигна, с.Семенниково, п.Ойский</p> <p>Заведующая ЦО п.Новоозерный</p> <p>Директор МБУК ЕЦКС</p> <p>Заведующая МВЦ</p> <p>Директор МБУК ЕЦКС</p>	<p>Размещение указателей на каждое помещение в 17 филиалах МБУК ЕЦКС, обеспечение мер противопожарной и антитеррористической безопасности, проведение ремонта зданий внутренних и помещений, зданий ЕЦКС, применение ККТ в 12 учреждениях ЕЦКС, приобретение сценических костюмов для народного театра «Рампа»</p>

	<p>16. Покраска фасада здания МВЦ</p> <p>17. Пропитка огнезащитным средством одежды сцены, чердачных и декоративных строений в 7 КДУ</p> <p>18. Ремонт котельных ДК с. Жеблахты, СК п. Б-Речка, СКд. Николаевка, ДКс. Разъездное</p> <p>19. Ремонт печи СК с. Нижнеусинское</p> <p>20. Установка коньков на кровлю крыши ДК с. В-Усинское, СК п. Б-Речка</p> <p>21. Ремонт бойлера в ДКс. Н-Полтавка</p> <p>22. Ремонт потолков в здании СК п. Песочный</p> <p>23. Изготовление баннера для размещения в здании Сельского клуба с. Нижнеусинское</p> <p>24. Ремонт конференц - зала в РДК с. Ермаковское</p> <p>25. Ремонт крыльца ДК с. Жеблахты</p> <p>26. Ремонт центрального крыльца ДК с. Мигна</p> <p>27. Косметический ремонт помещений всех зданий МБУК ЕЦКС</p> <p>28. Приобретение контрольно – кассовой техники для оказания платных услуг в ЕРДК, ДК с. Мигна, ДК п. Ойский, ДК п. Григорьевка</p> <p>29. Приобретение контрольно – кассовой техники для оказания платных услуг в ДК с. Ивановка, ДК с. Жеблахты</p> <p>30. Приобретение контрольно – кассовой техники для оказания платных услуг в ДК п. Танзыбей, ДК с. Новополтавка, ДК Н-Суэтук, ДК с. Семенниково, ДК с. Разъездное, ДК с. Салба</p> <p>31. Изыскательные работы по подготовки ПСД для ДК с. Верхнеусинское</p> <p>32. Обновление сценических костюмов</p>	<p>До 01 декабря</p> <p>До 01 августа</p> <p>До 01 ноября</p> <p>До 01 августа</p> <p>До 01 августа До 01 июля</p> <p>До 01 декабря</p> <p>До 01 марта</p> <p>До 01 июня До 01 июля До 01 сентября</p> <p>До 30 сентября 2019г.</p> <p>До 30 октября 2019г.</p> <p>До 30 ноября 2019г.</p> <p>До 28 декабря</p> <p>До 20 сентября</p>	<p>Заведующая МВЦ Директор МБУК ЕЦКС Руководители структурных подразделений Руководители структурных подразделений ДК с. Жеблахты, п. Б-Речка, д. Николаевка, с. Разъездное Зав. филиалом СК с. Нижнеусинское Директор ДК с. В-Усинское, Заведующая СК п. Б-Речка Директор ДКс. Н-Полтавка Заведующая СК п. Песочный Зав. филиалом СК с. Нижнеусинское Директор МБУК ЕЦКС</p> <p>Директор ДК с. Жеблахты Директор ДК с. Мигна, Директор МБУК ЕЦКС</p> <p>Директор ДК п. Ойский, Директор ДК п. Григорьевка Директор ДК с. Мигна, Директор ДК с. Ивановка, Директор ДК с. Жеблахты Директора ДК п. Танзыбей, с. Новополтавка, Н-Суэтук, с. Семенниково, с. Разъездное, с. Салба Директор ДК с. В-Усинское</p> <p>Директор МБУК ЕЦКС</p>	
<b>3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>				

3.1	Оборудовать помещения МБУК ЕЦКС и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	1. Установка пандуса в ДК с Мигна	До 28 декабря 2019г.	Директор филиала МБУК ЕЦКС ДКс.Мигна	Оснащение специальными устройствами для беспрепятственного доступа инвалидов в 1 учреждении
3.2	Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	3. Предоставление услуг, в том числе в условиях внестационарного обслуживания	До 28 декабря 2019г.	Директор МБУК ЕЦКС Директор ДК п.Ойский	Проведение не менее 4 мероприятий
<b>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>					
4.1	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников МБУК ЕЦКС, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	1. Проведение собраний коллектива по вопросам этики служебного поведения и делового общения на основании Кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников учреждений культуры Ермаковского района (Приложение №1 к приказу отдела культуры администрации Ермаковского района от 22.12.2015г. №85-О)	До 28 декабря 2019г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Повышение уровня корпоративной культуры, формирование ценностно-этической основы профессиональной деятельности персонала, проведение собраний в 18 КДУ
4.2	Увеличить долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников МБУК ЕЦКС, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры	1. Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг.	До 28 декабря 2019г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Анализ обращений посетителей, в том числе по книге отзывов и предложений в 18 КДУ

4.3	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников МБУК ЕЦКС при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. Мониторинг обращений и предложений получателей услуг на сайте МБУК ЕЦКС, по телефону, электронной почте, в социальной сети «В Контакте» и «Одноклассники».	До 28 декабря 2019г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Своевременное поддержание каналов обратной связи с посетителями в дистанционном режиме в 18 учреждениях
-----	--	---	----------------------	---	---

**5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

5.1	Увеличение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать МБУК ЕЦКС родственникам и знакомым	1. Экспресс – опрос в социальной сети «ВКонтакте»	До 28 декабря 2019г.	Директор МБУК ЕЦКС Директор ДК п.Ойский	Проведение соцопроса в 2 учреждениях; удовлетворенность _____ /отсутствии замечаний
5.2	Увеличить долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы МБУК ЕЦКС	1. Анализ обращений получателей услуг по удобству графика работы.	До 28 декабря 2019г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Корректировка графика работы, с учетом проведенного анализа, по мере необходимости
5.3	Увеличить долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг МБУК ЕЦКС	1. Обновление МТБ ДК с. Григорьевка	До 28 декабря 2019г.	Директор ДК с. Григорьевка	Приобретение одежды сцены, свето - звукоусилительной аппаратуры

**2020 год**

**1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

1.1	Привести в соответствие информацию о деятельности МБУК ЕЦКС, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»	1.. Предоставление информации для наполнения официального сайта МБУК ЕЦКС	С 08 января по 30 декабря 2020г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Обеспечение актуальной и полной информации о работе МБУК ЕЦКС на официальном
-----	---	---	----------------------------------	--	--

					сайте, размещение не 18 публикаций
1.2	Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте МБУК ЕЦКС информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	1.Добавить на официальном сайте МБУК ЕЦКС: - электронную анкету и гиперссылку на неё для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг .	До 30 июня 2020 г.	Директор МБУК ЕЦКС	Размещение электронной анкеты на официальном сайте
1.3.	Осуществление контроля размещения информации о деятельности структурных подразделений МБУК ЕЦКС	1. Проверка размещения полной и актуальной информации на стендах в учреждениях 2. Создание групп, страниц для размещения информации о мероприятиях, фотографий мероприятий в социальных сетях «Одноклассники» и «ВКонтакте»  3. Подготовка информации о деятельности ЕЦКС для размещения в общественно – политической газете «Нива»	По графику выездов на 2020 г. До 30 декабря 2020года  До 30 декабря 2020г.	Руководители структурных подразделений МБУК ЕЦКС ДК с.Н-Полтавка ДК с.Салба СК с.Арадан ДК с.Жеблахты СК п.Б-Речка ДК с.Ивановка ДК с.Н-Суэтук ДК с.Верхнеусинское СК д.Николаевка СК с.Нижнеусинское СК п.Песочный Заведующая методическим отделом	Справки о проверке 18 КДУ, МВЦ, Центра отдыха, МВЦ. Создание 11 официальных групп, страниц для размещения информации в сети Интернет Подготовка не менее 10 публикаций
<b>2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>					
2.1	Обеспечить комфортные условия для предоставления услуг	1.Обеспечить доступность записи на получение услуги на официальном сайте МБУК ЕЦКС 2.Обеспечение в учреждении для посетителей комфортной зоны отдыха (ожидания), гардеробных (приспособленных помещений)  3.Содержание здания в надлежащем санитарном состоянии, регулярная уборка помещений и территории  4.Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности	До 30 декабря 2020г. До 31 марта 2020г.  До 31 декабря2020г.  До 31 декабря2020г	Директор МБУК ЕЦКС  Руководители 16 структурных подразделений МБУК ЕЦКС (кроме с. Мигна) Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Размещение на сайте информации по заказу билетов, обеспечение мер противопожарной и антитеррористической безопасности, проведение

		<p>5. Проведение мероприятий по улучшению эстетического состояния внутри помещений и на территории учреждений – косметический ремонт помещений, освещение помещений, благоустройство территории цветочными насаждениями.</p> <p>6. Ремонт крылец запасных выходов</p> <p>7. Обновление сценических костюмов для коллективов самодеятельного художественного творчества</p> <p>8. Подготовка ПСД для ДК с.Верхнеусинское</p> <p>9. Изыскательные для подготовки ПСД для ДК с.Н-Суэтук</p> <p>10. Ремонт фасада зданий ЕРДК, ЦО п.Новоозерный, ДК п.Ойский</p> <p>11. Подготовка документов на укрепление МТБ ЕРДК</p>	<p>С 01 мая по 01 октября 2020г.</p> <p>До 01 ноября 2020г.</p> <p>До 31 декабря 2020г.</p> <p>До 31 декабря 2020г.</p> <p>До 31 декабря 2020г.</p> <p>До 01 ноября 2020г.</p> <p>До 31 декабря</p>	<p>Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС</p> <p>Директор МБУК ЕЦКС Руководители структурных подразделений</p> <p>Руководители структурных подразделений</p> <p>Директор ДК с.Верхнеусинское</p> <p>Директор ДК с.Н-Суэтук</p> <p>Заведующая ЦО п.Новоозерный</p> <p>Директор ДК п.Ойский</p> <p>Директор МБУК ЕЦКС</p>	<p>ремонта зданий внутренних и помещений, зданий ЕЦКС,</p>
<b>3.Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
3.1	Оборудовать помещения МБУК ЕЦКС и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	<p>1. Ремонт туалетных комнат ЕРДК и МВЦ с учетом доступности для инвалидов</p> <p>2. Установка пандуса в МВЦ, СК п.Песочный, СК п.Арадан, ДК с.Григорьевка, СК п.Б-Речка</p>	<p>До 31 декабря 2020г.</p> <p>До 1 ноября 2020г.</p>	<p>Директор МБУК ЕЦКС</p> <p>Заведующая МВЦ</p> <p>Руководители структурных подразделений ЕЦКС МВЦ, СК с.Арадан, СК п.Б-Речка, СК п.Песочный, ДК с.Григорьевка</p>	<p>Оснащение специальными устройствами для беспрепятственного доступа инвалидов</p>
3.2	Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	<p>1. Предоставление услуг, в том числе в условиях внестационарного обслуживания</p>	<p>До 31 декабря 2020г.</p>	<p>Директор МБУК ЕЦКС</p> <p>Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС</p>	<p>Проведение мероприятий с участием инвалидов не менее 10, в том числе внестационарных не менее 4</p>
<b>4.Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>					
4.1	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью,	<p>1. Проведение семинара для работников МБУК ЕЦКС по обучению доброжелательного и вежливого обращения с получателями услуг.</p> <p>2. Проведение собраний коллектива по вопросам этике</p>	<p>До 30 июня 2020г.</p> <p>До 31 декабря</p>	<p>Директор МБУК ЕЦКС</p> <p>Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС</p>	<p>Повышение уровня корпоративной культуры,</p>



	вежливостью работников МБУК ЕЦКС, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	служебного поведения и делового общения на основании Кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников учреждений культуры Ермаковского района (Приложение №1 к приказу отдела культуры администрации Ермаковского района от 22.12.2015г. №85-О) 3. Анализ поведения специалистов, непосредственно взаимодействующих с посетителями с учетом требований Кодекса профессиональной этики и служебного поведения.	2020 г.  По графику выездов на 2020г.		формирование ценностно-этической основы профессиональной деятельности персонала, проведение 1 семинара, проведение 18 собраний, подготовка 6 справок
4.2	Увеличить долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников МБУК ЕЦКС, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры	1. Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг. 2. Повышение квалификации работников по дополнительным профессиональным программам, в том числе в дистанционном режиме.	До 31 декабря 2020г. До 31 декабря 2020г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Анализ обращений посетителей, в том числе по книге отзывов и предложений в 18 КДУ, повышение квалификации не менее 3 специалистов
4.3	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников МБУК ЕЦКС при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. Мониторинг обращений и предложений получателей услуг на сайте МБУКЕЦКС, по телефону, электронной почте, в социальной сети «В Контакте» и «Одноклассники».	До 31 декабря 2020г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Своевременное поддержание каналов обратной связи с посетителями в дистанционном режиме в 18 КДУ
<b>5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>					
5.1	Увеличение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать МБУКЕЦКС	1. Экспресс – опрос в социальной сети «ВКонтакте»	До 01 декабря 2020г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Проведение социологического опроса в 18 КДУ

	родственникам и знакомым				
5.2	Увеличить долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы МБУК ЕЦКС	1. Анализ обращений получателей услуг по удобству графика работы.	До 31 декабря 2020 г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Корректировка графика работы, с учетом проведенного анализа, по мере необходимости
5.3	Увеличить долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг МБУК ЕЦКС	1. Подготовка документов для участия в ведомственных целевых программах, конкурсах связанных с обновлением материально – технической базы учреждений, специального оборудования, мебели, сценических костюмов, аппаратуры, проведения ремонта и так далее. 2. Анкетирование посетителей с целью создания новых социокультурных проектов	До 31 декабря 2020г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКСДК	Подготовка заявок, социокультурных проектов, всего 18

2021 год

**1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

1.1	Привести в соответствие информацию о деятельности МБУК ЕЦКС, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»	1..Предоставление информации для наполнения официального сайта МБУК ЕЦКС	С 08 января по 30 декабря 2021г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Обеспечение актуальной и полной информации о работе МБУК ЕЦКС на официальном сайте, размещение не 18 публикаций
1.2.	Осуществление контроля размещения информации о деятельности структурных подразделений МБУК ЕЦКС	1. Проверка размещения полной и актуальной информации на стендах в учреждениях 2. Размещение информации о мероприятиях, фотографий мероприятий в социальных сетях «Одноклассники» и «ВКонтакте» 3. Подготовка информации о деятельности ЕЦКС для размещения в общественно – политической газете «Нива»	По графику выездов на 2021 г. До 30 декабря 2021 года  До 30 декабря 2021 года	Директор МБУК ЕЦКС  Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКСДК Заведующая методическим отделом	Справки о проверке 18 КДУ, МВЦ, Центра отдыха, размещение информации в официальных группах в 18

					КДУ, подготовка не менее 10 публикаций
<b>2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>					
2.1	Обеспечить комфортные условия для предоставления услуг	<p>1. Обеспечение в учреждении для посетителей комфортной зоны отдыха (ожидания), гардеробных (приспособленных помещений)</p> <p>2. Содержание здания в надлежащем санитарном состоянии, регулярная уборка помещений и территории</p> <p>3. Обеспечение безопасности, усиление контроля за соблюдением мер противопожарной и антитеррористической безопасности</p> <p>4. Проведение мероприятий по улучшению эстетического состояния внутри помещений и на территории учреждений – косметический ремонт помещений, освещение помещений, благоустройство территории цветочными насаждениями.</p> <p>7. Обновление сценических костюмов для коллективов самодеятельного художественного творчества</p> <p>8. Подготовки ПСД для ДК с.Н-Суэтук</p> <p>10. Подготовка документов на укрепление МТБ ДК п.Ойский</p>	<p>До 31 декабря 2021г.</p> <p>До 31 декабря 2021г</p> <p>До 31 декабря 2021г</p> <p>С 01 мая по 01 октября 2021г</p> <p>До 31 декабря 2021г</p> <p>До 31 декабря 2021г.</p> <p>До 31 декабря 2021г.</p>	<p>Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС</p> <p>Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС</p> <p>Директор МБУК ЕЦКС</p> <p>Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС</p> <p>Директор МБУК ЕЦКС</p> <p>Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС</p> <p>Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦК</p> <p>Директор ДК с.Н-Суэтук</p> <p>Директор ДК п.Ойский</p>	<p>Обеспечение мер противопожарной и антитеррористической безопасности, проведение ремонта зданий внутренних и помещений, зданий ЕЦКС, обновление сценических костюмов творческих коллективов</p>
<b>3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
3.1	Оборудовать помещения МБУК ЕЦКС и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	<p>1. Приобретение тактильных наземных указателей, пиктограмм, световых маяков</p> <p>2. Установка пандуса в ДК с.Салба, СК с.Н-Усинское, ДК п.Танзыбей, ДК с.Н-Суэтук</p> <p>3. Обучение специалистов в части предоставления услуг инвалидам и лиц с ОВЗ</p>	<p>До 31 декабря 2021г.</p> <p>До 1 ноября 2021г.</p> <p>До 31 декабря 2021 г.</p>	<p>Директор МБУК ЕЦКС</p> <p>Руководители структурных подразделений ЕЦКС ДК с.Салба, СК с.Н-Усинское, ДК п.Танзыбей, ДК с.Н-Суэтук</p> <p>Директор МБУК ЕЦКС</p>	<p>Оснащение 18 учреждений специальными устройствами для беспрепятственного доступа инвалидов, повышение квалификации не менее 1 специалиста</p>

3.2	Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	1. Предоставление услуг, в том числе в условиях внестационарного обслуживания	До 31 декабря 2021г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Проведение мероприятий с участием инвалидов не менее 10, в том числе внестационарных мероприятий не менее 4
<b>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»</b>					
4.1	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников МБУК ЕЦКС, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	1. Проведение семинара для работников МБУК ЕЦКС по обучению доброжелательного и вежливого обращения с получателями услуг. 2. Проведение собраний коллектива по вопросам этике служебного поведения и делового общения на основании Кодекса профессиональной этики и служебного поведения работников учреждений культуры Ермаковского района (Приложение №1 к приказу отдела культуры администрации Ермаковского района от 22.12.2015г. №85-О) 3. Анализ поведения специалистов, непосредственно взаимодействующих с посетителями, с учетом требований Кодекса профессиональной этики и служебного поведения.	До 30 июня 2021г.  До 31 декабря 2021 г.  По графику выездов на 2021г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Повышение уровня корпоративной культуры, формирование ценностно-этической основы профессиональной деятельности персонала, проведение 1 семинара, проведение 18 собраний, подготовка 6 справок
4.2	Увеличить долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников МБУК ЕЦКС, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры	1. Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг. 2. Повышение квалификации работников по дополнительным профессиональным программам, в том числе в дистанционном режиме.	До 31 декабря 2021г. До 31 декабря 2021г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Анализ обращений посетителей, в том числе по книге отзывов и предложений в 18 учреждениях клубного типа, повышение квалификации

					не менее 3 специалистов
4.3	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников МБУК ЕЦКС при использовании дистанционных форм взаимодействия	1. Мониторинг обращений и предложений получателей услуг на сайте МБУКЕЦКС, по телефону, электронной почте, в социальной сети «В Контакте» и «Одноклассники».	До 31 декабря 2021г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Своевременное поддержание каналов обратной связи с посетителями в дистанционном режиме в 18 учреждениях
<b>5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>					
5.1	Увеличение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать МБУКЕЦКС родственникам и знакомым	1. Экспресс – опрос в социальной сети «ВКонтакте»	До 01 декабря 2021г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Проведение социологического опроса в 18 учреждениях
5.2	Увеличить долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы МБУК ЕЦКС	1. Анализ обращений получателей услуг по удобству графика работы.	До 31 декабря 2021 г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКС	Корректировка графика работы по мере необходимости
5.3	Увеличить долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг МБУК ЕЦКС	1. Подготовка документов для участия в ведомственных целевых программах, конкурсах связанных с обновлением материально – технической базы учреждений, специального оборудования, мебели, сценических костюмов, аппаратуры, проведения ремонта и так далее. 2. Анкетирование посетителей с целью создания новых социокультурных проектов	До 31 декабря 2021г.	Директор МБУК ЕЦКС Руководители 17 структурных подразделений МБУК ЕЦКСДК	Подготовка заявок, социокультурных проектов, всего 18

Приложение № 2  
к приказу отдела культуры  
от « 25 » 10 2019 г  
№ 94

**План  
мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением  
«Ермаковская централизованная библиотечная система» на 2019 – 2021 г.г.**

№ п/п	Наименование показателя	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	<b>Открытость и доступность информации об Учреждении</b>	Мониторинг информации, размещенной об учреждении культуры на официальном сайте bus.gov.ru	1 раз в квартал в течение всего периода	директор МБУ «ЕЦБС»; специалист по внедрению ИС	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте
2.		Мониторинг информации, размещённой на официальном сайте учреждения, на предмет ее соответствия перечню информации и требованиям к содержанию и форме предоставления информации об учреждении в сети «Интернет»	1 раз в квартал	зав. службой Информсервис; специалист по внедрению ИС	Наличие и доступность на официальном сайте МБУ «ЕЦБС» ( <a href="http://ermlib.com/">http://ermlib.com/</a> ) информации о деятельности ЦБС и об организации предоставления платных услуг
3.		Создание и систематическое ведение библиотечных групп в социальных сетях	Декабрь 2019 г.	зав. службой Информсервис; специалист по внедрению ИС Мигнинская; Верхнеусинская; Жеблахтинская; Семенниковская	Наличие и доступность информации о деятельности библиотек района в социальных сетях и об организации предоставления платных услуг

			Июнь 2020 г	библиотеки зав. Службой Информсервис; специалист по внедрению ИС; Ермаковская; Григорьевская; Салбинская; Разъезженская библиотеки	
			Декабрь 2020 г.	зав. службой Информсервис; специалист по внедрению ИС; Араданская; Нижнеусинская; Новополтавская; Николаевская библиотеки	
			Июнь 2021 г.	зав. службой Информсервис; специалист по внедрению ИС; Нижнесуэтуковская; Большереченская; Танзыбейская № 2; Ивановская библиотеки	
4.		Определение периодичности обновления и составление графика предоставления информации на официальный сайт учреждения	Сентябрь 2019 г.	зав. Службой Информсервис	Наличие на официальном сайте учреждения достоверной, полной и актуальной информации о деятельности учреждения
5.		Актуализация на сайте учреждения информации об оказываемых услугах и размещение на официальном сайте	Согласно графику	. Службой Информсервис	Наличие и доступность информации о планируемых и проведенных массовых

		учреждения, в социальных сетях («Одноклассники», «ВКонтакте») информации о массовых мероприятиях, фото-видео отчетов			мероприятиях
6.		Обеспечение электронным сервисом для обратной связи с получателями услуг	Ноябрь 2019 г.	специалист по внедрению ИС	Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуги
7.		Предоставление технической возможности получателям услуги для выражения своего мнения о качестве условий оказания услуги (анкета или гиперссылка на нее)	Декабрь 2019 г.	зав. Службой Информсервис; специалист по внедрению ИС	Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуги
8.		Систематические публикации информационных материалов о работе учреждения в печатных средствах массовой информации	Согласно графику	зав. Службой Информсервис;	Наличие статей и фото материалов о массовых мероприятиях в районной газете «Нива»
9.		Обновление материалов на информационных стендах в структурных подразделениях учреждения	Ежемесячно	Заведующие структурными подразделениями	Наличие и доступность информации о деятельности учреждения
10.		Использование афиш, пригласительных билетов, рекламных буклетов и анонсов в работе учреждения	Ежемесячно	Заведующие структурными подразделениями	Наличие и доступность рекламных материалов о деятельности учреждения
11.	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>	Проведение влажной уборки помещений учреждения	Ежедневно	Заведующие структурными подразделениями	Повышение комфортности и доступности получения услуг
12.		Проведение санитарного дня	Каждая среда месяца	Заведующие структурными подразделениями	Повышение комфортности и доступности получения услуг
13.		Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории, прилегающей к структурным подразделениям учреждения	В течение всего периода	Заведующие структурными подразделениями	Повышение комфортности, безопасности и доступности получения услуг
14.		Проведение косметического ремонта	Май – август	директор МБУ «ЕЦБС»;	Повышение комфортности,



		помещений структурных подразделений учреждения	2020 г., май – август 2021 г.,	Заведующие структурными подразделениями	безопасности и доступности получения услуг
15.		Обеспечение пользователей понятной навигацией внутри помещений структурных подразделений учреждения и ее обновление	Ноябрь 2019 г; по мере необходимости	Заведующие структурными подразделениями	Наличие и понятность навигации внутри структурных подразделений
16.		Организация и проведение районной акции «Подари новую книгу»	2 раза в год	Заведующие структурными подразделениями	Обновление книжного фонда
17.		Выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках «Виртуальной справочной службы»	В течение всего периода	библиограф МБУ «ЕЦБС»	Повышение уровня комфортности и доступности услуг
18.		Участие в государственных и муниципальных программах по комплектованию книжных фондов и др. в рамках софинансирования	В течение всего периода	директор МБУ «ЕЦБС»	Повышение уровня комфортности и доступности услуг
19.		Участие филиала МБУ «ЕЦБС» «Детская библиотека» в мероприятии «Создание модельных библиотек» национального проекта «Культура»	2021 г.	директор МБУ «ЕЦБС»; зам. директора по работе с детьми	Повышение уровня комфортности и доступности услуг
20.		Обновление материально-технической базы учреждения за счет средств внебюджетных источников	В течение всего периода	Заведующие структурными подразделениями	Повышение уровня комфортности и доступности услуг
21.		Организация и поддержка питьевого режима в учреждении	В течение всего периода	Заведующие структурными подразделениями	Повышение уровня комфортности и доступности услуг
22.		Обеспечение температурного режима в структурных подразделениях учреждения	В течение всего периода	директор МБУ «ЕЦБС»; зав. структурными подразделениями	Повышение уровня комфортности и доступности услуг
23.		Ремонт окон в Центральной библиотеке с привлечением средств спонсоров	Июль 2020 г.	директор МБУ «ЕЦБС»	Повышение уровня комфортности и доступности услуг
24.		Установка в Центральной библиотеке	Октябрь	директор МБУ «ЕЦБС»	Повышение уровня

		теплофона на лестничной площадке	2019 г.		комфортности и доступности услуг
25.		Проведение необходимых ремонтных работ в помещениях структурных подразделений учреждения (при наличии финансирования)	Май-октябрь 2020 г., Май-октябрь 2021 г.	директор МБУ «ЕЦБС»; зав. структурными подразделениями	Повышение комфортности, безопасности и доступности получения услуг
26.		Мини-опрос получателей услуг с целью выявления уровня комфортности и доступности услуг. Анализ полученной информации. Составление плана и выполнение работ по устранению недостатков	1 раз в год (ноябрь - декабрь)	директор МБУ «ЕЦБС»; зав. структурными подразделениями	Наличие информации об уровне комфортности в учреждении
27.		Работа с фондом	Ежедневно	Заведующие структурными подразделениями	Повышение уровня комфортности и доступности услуг
28.		Анализ и корректировка перечня платных услуг и финансово-экономического обоснования стоимости данных услуг и их востребованности	Январь 2020 г.	директор МБУ «ЕЦБС»; зав. структурными подразделениями	Наличие обоснования ценообразования на выполняемые услуги; отредактированный перечень платных услуг
29.		Мини-опрос получателей услуги на предмет выявления требуемых дополнительных платных услуг, которые не предоставляются в библиотеках МБУ «ЕЦБС»	Март 2020 г.	Бауман Т. М., директор МБУ «ЕЦБС»; зав. структурными подразделениями	Наличие списка дополнительных платных услуг
30.		Введение новых дополнительных платных услуг по итогам опроса пользователей библиотек	Апрель 2020 г.	директор МБУ «ЕЦБС»; МКУ ЦОДУК	Расширение ассортимента выполняемых платных услуг
31.	<b>Доступность услуг для инвалидов</b>	Разработка паспорта доступности	Декабрь 2019 г.	директор МБУ «ЕЦБС»; зав. структурными подразделениями	Наличие паспортов доступности на все структурные подразделения учреждения
32.		Предоставление услуги «Книга на дом»	В течение всего периода	Заведующие структурными подразделениями	Дистанционное обслуживание инвалидов
33.		Замена входной двери в филиале МБУ	Ноябрь	директор МБУ «ЕЦБС»;	Создание в филиале

		«ЕЦБС» «Детская библиотека». Строительство крыльца и пандуса.	2019 г.	зам. директора по работе с детьми	доступности библиотечных услуг лицам с ОВЗ
34.		Обеспечение структурных подразделений текстовой и графической информацией, тактильными напольными указателями	Ноябрь 2019 г.	директор МБУ «ЕЦБС»; зам. директора по работе с детьми; Верхнеусинская и Ойская библиотеки	Создание в структурных подразделениях доступности библиотечных услуг лицам с ОВЗ
35.		Приобретение литературы для слабовидящих и изданной шрифтом Брайля	Ежегодно	директор МБУ «ЕЦБС»	Создание условий доступности инвалидам по зрению получать услуги наравне с другими
36.		Обеспечение структурных подразделений текстовой и графической информацией, тактильными напольными указателями	Август 2020 г.	директор МБУ «ЕЦБС»; Мигнинская, Нижнесуэтуцкая, Семенниковская, Танзыбейская № 1 библиотеки	Создание в структурных подразделениях доступности библиотечных услуг лицам с ОВЗ
37.		Обеспечение структурных подразделений текстовой и графической информацией, тактильными напольными указателями	Август 2021 г.	директор МБУ «ЕЦБС»; Нижнеусинская; Ермаковская; Григорьевская; Разъезженская; Араданская библиотеки	Создание в структурных подразделениях доступности библиотечных услуг лицам с ОВЗ
38.		Разработка инструкции по работе с людьми с ОВЗ	Декабрь 2019 г.	зав. МБО	Наличие в учреждении специалистов по работе с людьми с ОВЗ
39.		Проведение инструктажей по работе с людьми с ОВЗ с вновь принятыми сотрудниками на постоянной основе	По мере необходимости	зав. МБО	Журнал учета инструктажей
40.	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации сферы</b>	Обеспечение постоянного кадрового контроля, соблюдение этики общения	В течение всего периода	зав. МБО	Создание системы внутреннего контроля качества работы персонала
41.		Организация и проведение обучающих семинаров для сотрудников учреждения по коммуникативности	1 раз в год	зав. МБО	Обеспечение доброжелательного и вежливого отношения к

	<b>культуры</b>				пользователям со стороны сотрудников учреждения
42.		Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе посредством повышения квалификации и профессиональной переподготовки кадров	В течение всего периода	зав. МБО	Обеспечение участия не менее 3 специалистов в год на курсах повышения квалификации и/или переподготовки кадров
43.		Проведение с вновь принятыми сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, соблюдению КОДЕКСА профессиональной этики	По мере необходимости	зав. МБО	Журнал учета инструктажей, трудовые договоры
44.		Мониторинг Тетради жалоб и предложений. Разработка плана устранения негативных явлений (при их наличии)	По мере необходимости	зав. МБО	отсутствие замечаний на поведение сотрудников со стороны посетителей
45.	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>	Совершенствование работы действующих клубов по интересам	В течение всего периода	Заведующие структурными подразделениями	Удовлетворение потребностей получателей услуг
46		Организация работы новых клубов по интересам (не менее 3-х)	В течение 2020 г.	Заведующие структурными подразделениями	Учет мнения получателей услуг при организации работы учреждения
47		Мини-опрос пользователей с целью выявления удобства графика работы учреждения, разработка мер по устранению негативных явлений при их наличии	Ежегодно, февраль	Заведующие структурными подразделениями	Повышение доли получателей, удовлетворенных графиком работы учреждения
48		Мониторинг уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг и разработка мер по устранению негативных явлений при их наличии	Ежегодно, ноябрь - декабрь	Заведующие структурными подразделениями	Повышение доли получателей, удовлетворенных условиями оказания услуг